



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Satisfacción de los usuarios del Consultorio Veterinario
Municipal de Jesús María en el 2015

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magíster en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Adolfo Régulo Villarreal Magán

ASESOR:

Mgtr. Emil Beraún Beraún

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ -2016

Dr. Antonio Lip Licham

Presidente

Dra. Lidia Neyra Huamani

Secretaria

Mgtr. Emil Beraún Beraún

Vocal

Dedicatoria

A mi mamá por su infinito apoyo

A mis hijos, por quienes busque este logro

A mis hermanos, por su ayuda en momentos
difíciles.

El autor

Agradecimiento

Agradecimiento total a la Universidad Cesar Vallejo, por darme la facilidad para lograr metas y mejorar mi capacidad profesional

El autor

Declaración Jurada

Yo, Adolfo Régulo Villarreal Magán, estudiante del Programa Académico Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 08005486 con la tesis titulada “Satisfacción de los usuarios del Consultorio Veterinario Municipal de Jesús María en el 2015”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Jesús María, noviembre 2015

Villarreal Magán Adolfo Régulo

DNI N° 08005486

Presentación

Señor Presidente;

Señores miembros del Jurado;

En cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación titulado “Satisfacción de los usuarios del Consultorio Veterinario Municipal de Jesús María en el 2015”.

La presente investigación realizada es de tipo sustantiva, por su carácter, de un diseño no experimental, transversal y descriptivo, por que intenta dar la descripción de un fenómeno en particular.

El estudio estuvo compuesto por ocho capítulos, el Capítulo I. la introducción, la cual son los antecedentes y fundamentación científica, técnica o humanística, plantea la justificación y se elaboran los problemas y objetivos de la investigación, el capítulo II. Marco metodológico presenta la variable de estudio, la operacionalización de la variable, se desarrolla la metodología, tipo, diseño y detalla la población y muestra de estudio, en el capítulo III se presentan los resultados descriptivos, el capítulo IV el desarrollo de la discusión, el capítulo V plantea las conclusiones, el capítulo VI presenta las recomendaciones, el capítulo VII, presenta las referencias bibliográficas utilizadas en la investigación y el capítulo VIII son los anexos.

Espero, que presente trabajo sirva de referencia para que estudios a posteriori puedan abordar con una mayor profundidad el problema motivo de esta tesis.

Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Antecedentes.	14
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística.	22
1.3 Justificación	37
1.4 Problema.	37
1.5 Hipótesis	41
1.6 Objetivos	41
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1. Variables	44
2.2 Operacionalización de variables	44
2.3 Metodología	45
2.4 Tipos de estudio	45
2.5 Diseño	45

2.6. Población, muestra y muestreo	46
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
2.8. Métodos de análisis de datos	51
2.9. Aspectos éticos	51
III RESULTADOS	
3.1 Presentación de resultados descriptivos	53
IV. DISCUSIÓN	58
V. CONCLUSIONES	62
VI. RECOMENDACIONES	64
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	66
VIII. APÉNDICES	
Apéndice A. Matriz de consistencia	71
Apéndice B: Encuesta	72
Apéndice C: Resultados de la confiabilidad	74

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable satisfacción del usuario	44
Tabla 2. Validez de contenido del instrumento satisfacción del usuario	50
Tabla 3. Nivel de confiabilidad del instrumento satisfacción del usuario	50
Tabla 4. Distribución de datos según la variable satisfacción del usuario	53
Tabla 5. Distribución de datos según la dimensión fiabilidad	54
Tabla 6. Distribución de datos según la capacidad de respuesta	55
Tabla 7. Distribución de datos según la empatía	56
Tabla 8. Distribución de datos según aspectos tangibles	57

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Niveles de la variable satisfacción del usuario	53
Figura 2. Niveles de la dimensión fiabilidad	54
Figura 3. Niveles de la dimensión capacidad de respuesta	55
Figura 4. Niveles de la dimensión empatía	56
Figura 5. Niveles de la dimensión aspectos tangibles	57

Resumen

En el desarrollo de la investigación, fue necesario plantearse un objetivo general, determinar la satisfacción de los usuarios en el Consultorio Veterinario Municipal de Jesús María en el 2015. También se formularon cinco objetivos específicos que coadyuvaron a lograr el objetivo general. Así, se ha analizado a la variable y sus diferentes dimensiones e indicadores.

La metodología usada para la presente investigación fue de un enfoque cuantitativo, no experimental y de nivel descriptivo. La población para este estudio estuvo conformada por 360 usuarios del Consultorio Veterinario Municipal de Jesús María. La muestra estuvo constituida por 186 usuarios.

A través del uso del instrumento validado por expertos, se midió la confiabilidad del mismo, aplicando dicho instrumento a un piloto de 30 usuarios y se tuvo como resultado una confiabilidad aceptable del 0.887. Se describió los resultados a través de tablas de frecuencias y graficas en barras obteniéndose en la tabla 4 y figura 1 que el 24.73% de usuarios perciben satisfacción completa, un 44.09% de satisfacción intermedia y un 31.18% una insatisfacción con respecto al servicio de veterinaria.

Palabras Claves: Satisfacción, fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, aspectos tangibles, usuario.

Abstract

In the development of this investigation, it has necessary lay out a general objective; determine the level of user satisfaction in the veterinary service of the City of Jesús Maria in 2015. Also, contributing five specific objectives were proposed to reach the General purpose. Like that, it has been analyzed to the variable and its different dimensions and measures.

The methodology used in this study was a quantitative approach, not experimental and descriptive level. The population for this study consisted of 360 users of the Veterinary Consultory Municipality of Jesús Maria. The sample consisted of 186 users

Through the use of the instrument validated by experts, the reliability there of is measured by applying the instrument to a pilot of 30 users and resulted in an acceptable reliability of 0.887. Results through frequency tables and charts in bars obtained in Table 4 and Figure 1 described the 24.73% of users perceive a level of complete satisfaction a 44.09% intermediate level of satisfaction and dissatisfaction 31.18% with respect to the veterinary service.

Key words: Satisfaction, reliability, empathy, responsiveness, tangibles, user.